

# Conserve su Número Telefónico Cuando Cambie de Proveedor

## Información de la FCC para el Consumidor

### Antecedentes

De conformidad con las “normas de portabilidad de números locales” (LNP, por sus siglas en inglés) de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés), usted puede cambiar de proveedor de servicio telefónico, incluyendo los proveedores de telefonía por Internet (VoIP, por sus siglas en inglés) y conservar su número telefónico existente, siempre y cuando permanezca dentro de la misma área geográfica. Sin embargo, si se cambia de un área geográfica a otra, es posible que no logre conservar su número telefónico. Por lo tanto, los abonados que permanezcan en la misma área geográfica pueden cambiar de una compañía de telefonía celular, fija o de VoIP a cualquier otra y conservar sus números de teléfono.

### Cómo iniciar el proceso

Si desea cambiar de compañía telefónica:

- **No** suspenda el servicio que recibe de su compañía actual **antes** de comenzar a recibir los servicios de la compañía que espera contratar.
- Contacte a la nueva compañía, la cual iniciará el proceso de portabilidad de su número telefónico contactando a su actual proveedor. Esté preparado para dar a la nueva compañía su número telefónico de 10 dígitos, su número de cuenta, su código postal de cinco dígitos y su código de clave, si cabe hacerlo. Si usted había creado una clave para proteger su cuenta, es posible que usted necesite dar esa clave también a su nueva compañía.
- Tenga en cuenta que al rescindir su servicio con una compañía de telefonía celular, es probable que deba efectuar un **pago por término** anticipado de contrato. De igual forma, al cancelar su servicio con cualquier compañía, normalmente se le pedirá que pague cualquier deuda que tenga pendiente. Revise su factura o contrato para determinar los cargos que cabe aplicar. Una vez que solicite los servicios de una nueva compañía, **su compañía anterior no puede negarse a transferir su número telefónico, aunque usted le deba dinero** por un saldo adeudado o el cargo por término de contrato.
- Puede solicitar el servicio de otra compañía en cualquier momento.

### Tarifas y cargos

- Las compañías telefónicas pueden efectuar un cargo a sus clientes para recuperar los costos en que incurren al proveer portabilidad a un número telefónico. Las tarifas pueden variar de una compañía a otra y es posible que algunas compañías no efectúen ningún cargo.
- Las compañías telefónicas no pueden negarse a transferir un número telefónico porque un consumidor no haya pagado la tarifa de portabilidad.
- Cuando consideren cambiar de proveedor, los consumidores deben preguntarle a la nueva compañía si efectúa cargos por la portabilidad del número y si esos cargos pueden evitarse.

### Periodo de portabilidad

La FCC cambió sus normas de portabilidad con el objeto de acortar el periodo de espera para transferencias “simples”, de cuatro días hábiles a uno solo. La nueva fecha tope se aplica a todos los casos de portabilidad simple, incluyendo traslados “intermodales”, como los de línea fija a celular; de celular a línea fija; de línea fija o celular a VoIP o cualquier otra combinación. En general, la portabilidad simple no implica el traspaso de más de una línea, ni ajustes más complejos a los equipos involucrados en el cambio. A los proveedores de

(Sigue)



## Periodo de portabilidad (Cont.)

servicios de línea fija, celular y de servicio interconectado de telefonía por Internet (VoIP) se les exige cumplir con esta nueva fecha tope, para portabilidad simple, que entrará en vigencia para la mayoría de los proveedores a fines del verano del año 2010. Los proveedores pequeños de áreas rurales disponen de más tiempo, hasta el inicio del año 2011, para comenzar a cumplir con el nuevo periodo tope de portabilidad.

## Durante el periodo de portabilidad

Si usted transfiere su número, de un **teléfono de línea fija a un teléfono celular**, es posible que haya un periodo de “servicio mixto” –cuando usted esencialmente tendrá dos teléfonos con el mismo número. Consulte con su nueva compañía de telefonía celular si podrá continuar usando su actual número de línea fija durante el proceso de transferencia de un día. Asimismo, si usted realiza el traspaso desde un **teléfono de línea fija a un teléfono celular**, su compañía de llamadas de larga distancia para línea fija **no traspasará sus servicios**. En general, el proveedor de su servicio de larga distancia será la nueva compañía de telefonía celular. Pero usted deberá verificar eso con la nueva compañía de telefonía celular, antes de cambiar de proveedor.

## Servicios de emergencia

En algunas áreas, los operadores del 911 reciben en forma automática el número telefónico o localidad de una llamada celular, pero en muchas áreas no es el caso. La tecnología que dará esa información – el 911 Mejorado o “E911” – se está implementando actualmente, pero todavía no está disponible para el uso de algunos teléfonos celulares ni tampoco en algunas regiones del país.

Como se indicó anteriormente, durante el proceso de portabilidad de la compañía antigua a la nueva, puede haber un período de “servicio mixto” al tener dos teléfonos con el mismo número. Durante este período, su servicio E911 puede verse afectado. La llamada debiera concretarse, pero es posible que el operador

## Servicios de emergencia (Cont.)

del E911 no pueda devolverle la llamada si ésta se desconecta. Por este motivo, antes de efectuar la transferencia de un número de teléfono fijo o celular, pregunte a su nuevo proveedor de servicios si el proceso de portabilidad de un día afectará las llamadas al 911.

## Aparatos telefónicos y servicios especiales

En algunos casos los aparatos telefónicos celulares de diferentes compañías de telefonía celular no son compatibles. Si cambia de compañía, es posible que necesite comprar un teléfono nuevo, aún si conserva el mismo número telefónico. Si tiene dudas sobre la compra de un nuevo aparato, **consulte a su nuevo proveedor** de telefonía celular si el aparato que usted posee funcionará con la red de esa compañía.

Además, tenga en cuenta que en algunas áreas, dado que los consumidores con números transferidos usan “roaming” fuera de sus áreas de servicio celular normal, es posible que sólo puedan enviar y recibir llamadas. Es posible que otros servicios, como el identificador de llamadas (caller ID, en inglés) no funcionen adecuadamente.

## Presentación de quejas

Si tiene problemas con la portabilidad de su número telefónico de un proveedor de servicio al otro, primero trate de solucionar el problema directamente con su proveedor. Si el problema no se soluciona, usted puede presentar una queja con la FCC. No tendrá que pagar por hacerlo. La queja puede ser presentada usando el formulario en línea que se encuentra en el sitio de la FCC en Internet [www.fcc.gov/cgb/complaints\\_spanish.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html). También puede llamar al Centro para el Consumidor a 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; enviarla por fax al 1-866-418-0232 o escribir a:

(Sigue)



## Presentación de quejas (Cont.)

Federal Communications Commission  
Consumer & Governmental Affairs Bureau  
Consumer Inquiries and Complaints Division  
445 12<sup>th</sup> Street, SW  
Washington, D.C. 20554.

### Lo que debe incluir su queja

La mejor manera de proporcionar toda la información que la FCC necesita para procesar su queja es completando el formulario en línea. Si no usa el formulario de quejas electrónico, su queja debe indicar como mínimo:

- su nombre, dirección, su dirección de correo electrónico y un número de teléfono para localizarlo.
- los números de teléfono y de la cuenta que son objeto de su queja.
- los nombres y teléfonos de todas las compañías involucradas en su queja.

- el monto de cualquier cargo que esté en disputa, ya sea que usted lo haya pagado o haya recibido un reembolso o ajuste en su cuenta; la cantidad de cualquier ajuste o reembolso que haya recibido; una explicación, si los cargos en disputa están relacionados con servicios adicionales a los servicios telefónicos residenciales o comerciales.
- los detalles de su queja y de cualquier información adicional relevante.

### Para más información

Para obtener más información sobre la portabilidad de números telefónicos, visite el sitio de la FCC en Internet [www.fcc.gov/cgb/NumberPortability](http://www.fcc.gov/cgb/NumberPortability) (en inglés). Para obtener más información sobre éste o cualquier otro tema de telecomunicaciones, visite el sitio de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en Internet [www.fcc.gov/cgb/spanish/](http://www.fcc.gov/cgb/spanish/) o comuníquese con el Centro para el Consumidor usando la información proporcionada arriba en la sección de presentación de quejas.

###

*Para obtener ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande o audio) escribanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo o envíe un correo electrónico a [FCC504@fcc.gov](mailto:FCC504@fcc.gov).*

*Para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión, visite [www.fcc.gov/cgb/contacts/](http://www.fcc.gov/cgb/contacts/) (en inglés).*

*Este documento tiene como único propósito educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.*

10/13/10\*

